

Il Consiglio di Stato

Signor
Matteo Pronzini
Deputato al Gran Consiglio

Interrogazione 12 maggio 2017 n. 104.17

Riorganizzazione della Sezione della circolazione: un nuovo capitolo di un malandazzo fatto sistema?

Signor deputato,

il progetto di ottimizzazione dell'Ufficio tecnico della Sezione della circolazione rientra fra le misure presentate nel messaggio n. 7184 del 20 aprile 2016 concernente il Pacchetto di misure per il riequilibrio delle finanze cantonali, discusso nella seduta plenaria del Gran Consiglio del 20 settembre 2016. Esso è stato elaborato con l'indispensabile sostegno di un consulente esterno e tocca sia il settore dei collaudi che quello degli esami di guida.

Per meglio comprendere il tema riteniamo però sia opportuno ripercorrere i passi che hanno preceduto questa decisione.

Nell'ambito dei lavori di preparazione del Preventivo 2013 era stato deciso di aumentare il numero di collaudi effettuati e la relativa tassa. Per approfondire le modalità di concretizzazione di tali misure, il Dipartimento delle istituzioni ha avviato il progetto "Collaudi presso la Sezione della circolazione – misure di riorganizzazione".

Al Gruppo di lavoro, composto da risorse interne quali il Coordinatore dipartimentale, i responsabili della Sezione della circolazione e collaboratori specializzati della Segreteria generale, è inoltre stato chiesto di approfittare di questo progetto per approfondire il tema dell'organizzazione dell'Ufficio tecnico in generale e delle attività svolte.

Questo primo rapporto aveva messo in evidenza misure attuabili in breve tempo, quali in particolare l'aumento delle sessioni giornaliere di esami teorici della circolazione, l'integrazione di quelli di navigazione e l'aumento delle convocazioni inviate per i collaudi. Ma aveva pure segnalato una serie di possibili ulteriori interventi che però necessitavano di maggiori approfondimenti (la revisione del flusso lavorativo, l'unificazione delle cancellerie, un nuovo organigramma e relative descrizioni delle funzioni, l'introduzione del sistema *open doors* per gli esami teorici).

Il rapporto intermedio sull'attuazione delle citate misure effettuato ad inizio 2015 ha chiaramente evidenziato, oltre ai risultati ottenuti, la necessità di approfondire gli interventi proposti nel primo rapporto, con particolare riferimento al potenziale di miglioramento legato all'implementazione nel frattempo avvenuta nel nuovo sistema informatico CARI.

Sulla base di queste indicazioni e la necessità di recuperare i ritardi accumulati anche a seguito dei cambiamenti legislativi previsti e nel frattempo intervenuti, lo scrivente Consiglio nell'ottobre 2015 ha incaricato un consulente esterno di analizzare la situazione dell'Ufficio tecnico e di elaborare un concetto di massima per l'ottimizzazione delle risorse impiegate, migliorando nel contempo il servizio all'utenza. L'approfondita analisi ha permesso di prendere in considerazione una quarantina di misure, suddivise in 11 sotto-progetti. Esse toccano tutti i vari aspetti dell'attività dell'Ufficio tecnico.

Vi sono quindi progetti che si occupano del livello della pianificazione (tempistica di disposizione, ottimizzazione del carico, nuova ripartizione dei compiti), di quello organizzativo (ristrutturazione della parte amministrativa, diversa gestione delle piste, informazione all'utenza), ma anche logistico (sostituzione delle fosse con dei lift) e procedurale (ripresa elettronica dei dati tramite tablet, nuova modalità di presa in consegna del veicolo a inizio collaudo, assegnazione del veicolo da collaudare a un solo esperto anziché a un team).

L'obiettivo che si intende raggiungere è quello di ottimizzare l'uso delle risorse a disposizione, migliorare il servizio all'utenza e recuperare i ritardi accumulati rispetto ai termini di collaudo fissati dall'Ordinanza federale concernente le esigenze tecniche per i veicoli stradali (OETV) del 19 giugno 1995.

I termini per raggiungere gli obiettivi di progetto erano stati fissati in modo ottimistico e ciò ha comportato un certo ritardo del quale è stato dato atto nella nota al Consuntivo 2016 da lei citata.

Da ultimo segnaliamo che diverse misure comprese nella proposta di ottimizzazione sono già state attuate con successo e hanno già portato a un miglioramento del servizio e ad un aumento della capacità di collaudo. Quali esempi si possono citare una diversa tempistica di pianificazione e convocazione al collaudo, una miglior informazione dall'utenza, la messa a disposizione di nuovi servizi online e l'effettuazione degli esami teorici con il sistema *open doors* (senza convocazione), con una conseguente razionalizzazione delle sedi d'esame.

Fatta questa premessa passiamo a rispondere alle singole domande.

1. **A quanto ammonta il preventivo per la riorganizzazione dell'Ufficio tecnico? Quali sono le spese principali e a quanto ammontano?**
2. **Fino ad ora quanto si è speso?**
3. **Qual è la previsione del costo totale?**
4. **A quale credito – quali crediti si sta precisamente attingendo per finanziare questi investimenti?**

La spesa prevista per l'Ufficio tecnico è di 1.5 milioni. Il relativo decreto legislativo è stato approvato dal Gran Consiglio lo scorso 20 settembre nell'ambito del messaggio n. 7184 concernente il Pacchetto di misure per il riequilibrio delle finanze cantonali.

Gli interventi principali sono la sostituzione delle fosse con lift, l'acquisto e introduzione dei tablet, interventi logistici ai vari sportelli e varie misure per migliorare l'organizzazione e la pianificazione.

Fino ad oggi sono stati versati fr. 156'738.--, in larghissima parte per prestazioni informatiche.

5. **Per quale motivo si è proceduto ad assegnare un mandato diretto alla società di Management & Consulting di Riazzino invece di integrare questa spesa nel credito principale?**
6. **Sulla base di quali criteri ed esperienza si è deciso di assegnare a questa società il mandato?**

I termini previsti nell'ambito dei lavori preparatori per l'allestimento del Messaggio concernente il Pacchetto per il riequilibrio delle finanze cantonali erano piuttosto ristretti. Di fatto non era oggettivamente possibile mantenerli senza far capo a risorse esterne con specifiche competenze.

Il mandato è quindi stato assegnato nell'ottobre 2015 alla ditta di Riazzino, per la grande esperienza del suo titolare nell'ambito dell'analisi e implementazione di processi industriali e di riorganizzazioni complesse.

L'importo per il consulente per la fase di analisi, concetto di massima, concetto di dettaglio e proposte non ha ovviamente potuto essere inserito nel credito principale, in quanto i risultati del rapporto sono serviti da base per l'allestimento della richiesta di credito e le proposte d'intervento.

Per la fase di supporto l'importo è stato considerato negli effetti della misura 4.1.1 "Revisione Ufficio tecnico" del messaggio n. 7184 del 20 aprile 2016 e considerato quindi nel Preventivo 2017.

7. Fino ad ora la cifra versata alla società corrisponde all'importo di 62'402.40 approvato dal CdS in data 7 ottobre 2015 o sono stati fatti altri versamenti? Se sì a quanto ammontano?

I mandati alla citata ditta sono pubblicati nella lista delle commesse aggiudicate a invito o incarico diretto, nel frattempo pubblicata sul sito internet del Cantone¹. Nel dettaglio, le prestazioni della ditta per la progettazione, ovvero la fase di analisi (compreso benchmark) – fase 1, concetto di massima – fase 2, concetto di dettaglio e proposte – fasi 3 e 4 corrispondono a fr. 82'080.-- IVA esclusa (compreso l'importo citato nella sua domanda). Per le prestazioni di supporto alla committenza, quindi per il coordinamento dell'implementazione degli 11 sotto-progetti e la gestione del progetto 1:1 da maggio 2016 ad aprile 2017, corrispondono a fr. 115'400.-- IVA esclusa. In totale è stato quindi versato l'importo di fr. 197'480.20 IVA esclusa.

Su un periodico si è recentemente supposto che il fatto di spezzettare i mandati risponda alla volontà di aggirare le vigenti disposizioni legali. Ebbene si tratta di un'illusione! Per trasparenza nei confronti del Parlamento ci pare opportuno spiegare le circostanze e le procedure, assolutamente osservanti delle leggi, che hanno permesso di procedere come fatto.

La risoluzione governativa del 7 ottobre 2015, basata sugli art. 13 cpv. 1 lett. a) e b)² della Legge sulle commesse pubbliche (LCPubb) del 20 febbraio 2001, assegnava alla ditta citata un mandato di fr. 57'780 + IVA per le fasi 1 e 2 e, contemporaneamente, preannunciava l'attuazione delle fasi 3 e 4. Quest'ultime sarebbero state confermate dalla valutazione dei risultati emersi dalle prime due fasi per altri fr. 24'300 + IVA, per un totale di fr. 82'080 + IVA. Come preannunciato dalla già citata risoluzione governativa, il 20 gennaio 2016 il mandato per la concretizzazione delle fasi 3 e 4 è stato attribuito sulla base della presentazione dei primi risultati delle analisi condotte.

Le analisi in questione avevano permesso di individuare 40 misure di ottimizzazione che avrebbero permesso un importante miglioramento finanziario (maggiori entrate/minori uscite). A seguito del licenziamento del messaggio n. 7184 del 20 aprile 2016 concernente il Pacchetto di misure per il riequilibrio delle finanze cantonali, alla ditta citata è stato dato un mandato pari a fr. 61'400 + IVA per il supporto alla committenza per l'implementazione della riorganizzazione dell'Ufficio tecnico. Il mandato di realizzazione è stato assegnato ritenuto che il totale delle commesse deliberate alla ditta sul periodo aggregato di 12 mesi ammontava a fr. 143'480 + IVA.

¹<http://www4.ti.ch/dt/sg/ulsa/temi/commesse-e-appalti-pubblici/commesse-e-appalti-pubblici/commesse-e-appalti-pubblici/lista-commesse-aggiudicate-a-invito-o-incarico-diretto/>

²Art. 13

¹È possibile procedere all'incarico diretto quando per singola commessa è data una delle condizioni seguenti:

a) quando la spesa prevista non supera i seguenti importi:

[...]

fr. 150'000.-- per prestazioni di servizio;

b) sulla base delle peculiarità tecniche o artistiche della commessa o per motivi della protezione della proprietà intellettuale un solo offerente entra in linea di conto e non vi è un'adeguata alternativa;

[...]

Secondo le disposizioni dell'art. 6 cpv. 3³ della LCPubb era del tutto lecito assegnare un nuovo mandato in applicazione dell'art. 13 cpv. 1 lett a) della LCPubb.

Tenuto conto che le competenze interne e le risorse non consentivano di implementare e coordinare gli 11 sotto-progetti e la gestione del progetto 1:1, il 26 ottobre 2016 lo scrivente Consiglio ha approvato un mandato per il supporto alla committenza pari a fr. 54'000 + IVA, in applicazione dell'art. 13 cpv. 1 lett. g)⁴ del Regolamento di applicazione della legge sulle commesse pubbliche e del concordato intercantonale sugli appalti pubblici (RLCPubb/CIAP).

Le disposizioni legali e le procedure per l'assegnazione dei mandati sono di dominio pubblico e un minimo lavoro di approfondimento e di verifica giornalistica avrebbero permesso di non insinuare nella cittadinanza, ancora una volta, il seme del dubbio laddove non c'è nessuna notizia. È oltremodo facile accanirsi sui funzionari pubblici in un periodo in cui sembrerebbe di particolare interesse presupporre che tutti i funzionari dello Stato lavorino in malafede e con poca attenzione a quanto prescritto dalle norme legali. I recenti accadimenti nell'ambito di differenti uffici dell'Amministrazione cantonale e le reazioni di Parlamento e Governo, stanno dimostrando che laddove necessario i differenti poteri hanno la volontà di intervenire con verifiche approfondite e sono pronte a implementare i necessari correttivi.

8. Sulla base di quali criteri si è deciso di modificare il flusso dei veicoli in attesa del collaudo?

Uno dei problemi principali con cui è confrontato l'Ufficio tecnico, è la perdita di produttività a seguito del numero di spazi di collaudo che non risultano utilizzati, per mancata occupazione, per disdetta a breve o per mancata presentazione. La nuova modalità di presa in consegna dei veicoli facilita l'introduzione di misure atte a contrastare questo fenomeno.

Inoltre il nuovo flusso di veicoli permetterà di terminare il collaudo, con anche relativa consegna dei documenti, all'interno del capannone. Ciò comporterà per l'utenza un indubbio vantaggio: infatti attualmente al termine del collaudo l'utente deve attraversare il piazzale e recarsi presso la ricezione a prendere gli eventuali documenti.

9. Corrisponde al vero che vi è un forte malcontento da parte dell'utenza?

La messa in vigore delle nuove modalità di attesa ha permesso di evidenziare alcune problematiche del sistema, legate soprattutto all'introduzione solo parziale di altre misure complementari importanti. Esse sono infatti correlate ed ognuna esplicherà tutto il suo potenziale di miglioramento solo quando anche le altre saranno state implementate: in questo ambito le misure connesse sono in particolare l'assegnazione del veicolo da collaudare a un solo esperto e l'introduzione dei tablet come strumento per riprendere i dati. Queste misure secondo programma saranno in produzione a fine anno.

³Art. 6 [...]

³Se il committente aggiudica diverse commesse di forniture o di servizi in diverse commesse singole (lotti), simili fra di loro, il valore della commessa è calcolato come segue:

a) al valore effettivo delle commesse periodiche aggiudicate nel corso degli ultimi 12 mesi; o
b) al valore stimato delle commesse periodiche aggiudicate nel corso dei 12 mesi che seguono l'assegnazione.

⁴Art. 13

⁴Una commessa può essere aggiudicata direttamente e senza bando, indipendentemente dal suo valore, alle seguenti condizioni:

[...]

g) prestazioni intese a sostituire, completare o ampliare prestazioni già fornite devono essere aggiudicate all'offerente iniziale, poiché solo in tal modo è garantita l'interscambiabilità del materiale esistente o delle prestazioni già fornite;

[...]

Attualmente è vero che la misura citata, nel contesto attuale, causa l'allungamento dei tempi d'attesa in pochi momenti della giornata, creando evidenti problemi sia all'utenza sia ai collaboratori.

Per i motivi sopra citati riteniamo però che per una corretta e definitiva valutazione della misura occorra attendere la completa implementazione del progetto e l'indispensabile continua messa a punto dei vari parametri.

10. I previsti cambiamenti logistici (chiusura delle fosse, installazione di lift e introduzione di nuovi sistemi informatici) sono veramente necessari? Sulla base di quali criteri si è deciso di procedere in questo modo?

L'analisi svolta ha permesso di rilevare che la struttura esistente, pur disponendo di spazi sufficienti, risulta poco flessibile ed è di conseguenza sfruttata in modo non ottimale. Da qui l'esigenza di introdurre un modello produttivo alternativo che permettesse di sfruttare le piste in modo migliore, razionalizzando nel contempo l'utilizzo delle risorse.

Aspetti da tenere in particolare attenzione per ottenere questi risultati erano l'eliminazione di eventuali "colli di bottiglia" e la riduzione del tempo di occupazione delle piste per singolo veicolo, spostando in altri settori l'effettuazione di alcuni lavori.

Da qui la decisione di, fra l'altro, sostituire le fosse con i lift e introdurre l'uso dei tablet. Decisione che comporterà un evidente miglioramento dell'ergonomia sul posto di lavoro che influenzerà il benessere lavorativo dei collaboratori.

11. Prima di decidere questi cambiamenti ci si è informati su come avvengono i collaudi negli altri cantoni svizzeri?

Certo! Nella fase di analisi è stato fatto un benchmark sugli altri cantoni e sono stati approfonditi i modelli organizzativi del Canton Grigioni, del Canton Turgovia e del Canton Neuchâtel.

Da ultimo, ancora una volta come per altri suoi atti parlamentari, osserviamo che il titolo della sua interrogazione sia insinuante nel descrivere come negativa una situazione che di fatto, pur considerando le criticità attuali del progetto sopra descritte, non lo è.

Il tempo impiegato per l'elaborazione della presente risposta ammonta complessivamente a 7 ore.

Voglia gradire, signor deputato, i sensi della nostra stima.

PER IL CONSIGLIO DI STATO

Il Presidente:



Manuele Bertoli

Il Cancelliere:



Arnaldo Coduri

Copia:

- Dipartimento delle istituzioni (di-dir@ti.ch)
- Segreteria generale del Dipartimento delle istituzioni (di-sg@ti.ch)
- Sezione della circolazione (di-sc.direzione@ti.ch)